



Bogotá D.C. 21 de noviembre de 2024

Señor(a)

AFILIADO

01-2303-202411180728759

Asunto: **Respuesta al radicado N.º 02-2303-202411144217375**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. – FNA S.A.** En atención a su solicitud, le informamos que, los asesores de los puntos de atención del FNA en el país, no duran sin atender más de una hora cada turno, sin embargo, es necesario que nos aclare a que Punto de Atención hace referencia en su solicitud, por cuanto en la ciudad de Cali existen dos puntos de atención como son (AMERICAS y GUADALUPE), lo anterior para que el área encargada tome las medidas correspondientes.

De antemano, ofrecemos excusas por la demora presentada en trámite y las posibles incomodidades generadas, siendo una política nuestra la de mejorar día a día el servicio a nuestros afiliados, motivo mismo por el que adelantamos gestiones en pro de la satisfacción al ciudadano.

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud, para el FNA es importante conocer su opinión, le invitamos a diligenciar la siguiente encuesta https://transfer.fna.gov.co/form/Encuesta_satisfaccion_PQR.

Finalmente, le comunicamos que pueden realizar consultas y trámites en: Aplicación móvil FNA Móvil Ágil (App Store-Google Play), Asesor en Línea con chat o WhatsApp 3213213441, Fondo en Línea en www.fna.gov.co, Call Center 018000527070 y Bogotá 6013077070 o marcando gratis # 289 (Claro, movistar y Tigo), todos los días de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

Atentamente,

JUAN FRANCISCO RODRIGUEZ VELASQUEZ

Profesional Administrativo Grado 03

Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Proyectó: **Edward Gerlein Barrera Bolívar - Gerencia PQRS**

El Defensor del Consumidor Financiero es Luis Humberto Ustáriz González (Principal) y José Federico Ustáriz González (Suplente). Cumple las funciones del art. 13 de la Ley 1328 de 2009, especialmente la de conciliador entre los consumidores financieros y el FNA, Podrás presentar tus reclamaciones con destino al DCF, a través de los canales del FNA, sus datos son: E-mail: defensoriafna@ustarizabogados.com, página web <https://ustarizabogados.com/>, Teléfono: 3154886179- Fax: 6016750385 de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y dirección: Carrera 11 A No. 96-51 oficina 203.